

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS,
PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
INTERNET
(Studi Kasus: Warung Internet Inbox Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Nahdlatul Ulama' Jepara

Disusun Oleh :

**NAILA ROCHMAH
NIM. 0910001278**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2013**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS,
PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
INTERNET
(Studi Kasus: Warung Internet Inbox Jepara)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi

Program S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama' Jepara

Nama : Naila Rochmah
Nim : 0910001278
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II

Much. Imron, SE. MM.

Hadi Ismanto, SE. MM.

Tanggal

Tanggal

ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA INTERNET

(Studi Kasus: Warung Internet Inbox Jepara)

Nama : Naila Rochmah

NIM : 0910001278

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlotul Ulama' Jepara

Pada hari Sabtu, tanggal 31 Agustus 2013

Penguji I

Penguji II

HARRY SUSANTO, Dr. MMR.

NOOR ARIFIN, SE. M.Si

Mengesahkan

Ketua Progam Studi Manajemen

Noor Arifin, SE, M. Si

NIY. 002 008 026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kekayaan yang melebihi akal, dan tidak ada kemelaratan yang melebihi kebodohan”

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh” (Andrew Jackson)

“Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai” (Schopenhauer)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan dan membimbingku
2. Adik-adikku tersayang
3. Teman-teman yang ikut membantuku
4. Almamaterku STIENU Jepara

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari program S-1 jurusan manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) dari sekolah tinggi ilmu ekonomi nahdlatul ulama' jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul : “Analisis Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Internet (Studi Kasus: Warnet Inbox Jepara)”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu :
 - a. Much. Imron, SE. MM.
 - b. Hadi Ismanto, SE. MM.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, Agustus 2013

Naila Rochmah

NIM: 0910001278

ABTRAKSI

Seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan alat komunikasi beralih dari surat, telepon, hingga menjamurnya berbagai internet. Fungsi Internet antara lain *browsing, chatting, searching*, dan banyak hal lainnya hingga berkirim surat lewat e-mail dan transaksi-transaksi bisnis dan jual beli secara online. Warung Internet Inbox Jepara merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa dengan mengutamakan kepuasan konsumen, selama beberapa bulan data pelanggan konsumen yang ada pada Warnet Inbox Jepara mengalami penurunan, padahal selama ini pihak Warnet Inbox Jepara selalu bersaing dalam hal harga, fasilitas, pelayanan, dan lokasi juga tidak kalah strategis dengan Warnet lain. Oleh karena itu dalam penulisan ini, mengambil judul **“Analisis Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Internet (Studi Kasus: Warung Internet Inbox Jepara)”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, fasilitas, pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan jasa internet pada Warung Internet Inbox Jepara sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat analisis yang dipakai yaitu: Analisis Regresi Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda didapat persamaan $Y = -1,421 + 0,649 X_1 + 0,164 X_2 + 0,154 X_3 + 0,122 X_4$. Persamaan tersebut berarti harga, fasilitas, pelayanan, dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh harga, fasilitas, pelayanan, dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 62,1%. Hasil penghitungan uji t untuk harga didapat nilai $t_{hitung} 6,887 > t_{tabel} 1,684$ dan tingkat sig. $0,000 < 0,05$, jadi harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji t untuk fasilitas didapat nilai $t_{hitung} 1,710 > t_{tabel} 1,684$ dan tingkat sig. $0,094 > 0,05$, jadi fasilitas berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji t untuk pelayanan didapat nilai $t_{hitung} 1,554 < t_{tabel} 1,684$ dan tingkat sig. $0,127 > 0,05$, jadi pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji t untuk lokasi didapat nilai $t_{hitung} 1,289 < t_{tabel} 1,684$ dan tingkat sig. $0,204 > 0,05$, jadi lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji F didapat nilai $F_{hitung} 21,037 > F_{tabel} 2,61$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Jadi harga, fasilitas, pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengguna jasa internet pada Warnet Inbox Jepara.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah, dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama'(STIENU) Jepara dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA INTERNET (Studi Kasus: Warnet Inbox Jepara)”**. Sholawat serta salam semoga selalu mengalir kepada Nabi Mohammad SAW beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang selalu meniti dijalanannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun penulis telah berusaha semaksimal mungkin. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan kerjasama, baik berupa dukungan moril dan materiil dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini tidak biasa terwujud. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Setiyono ,SE,MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama'(STIENU) Jepara.
2. Bapak Noor Arifin, SE, Mi. Si. selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama'(STIENU) Jepara.
3. Bapak Much. Imron, SE. MM. selaku dosen Pembimbing I yang dengan kesibukan aktivitas beliau bersedia meluangkan waktunya memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Hadi Ismanto, SE. MM. selaku dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan telaten memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama' (STIENU) Jepara yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
6. Bapak Bobby Ardian, sebagai pimpinan Warnet Inbox Jepara yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibuku tercinta, yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan, baik material maupun spiritual, juga kepada adik-adikku tersayang sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.
8. Teman-temanku dan semua pihak yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi yang telah membantu hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan-kesalahan, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kepada pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan dan kemajuan penulis

Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya kepada kita dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Jepara, Agustus 2013

Penulis

Naila Rochmah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PRSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang lingkup Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kepuasan Konsumen	9

2.1.2. Harga.....	14
2.1.3. Fasilitas	17
2.1.4. Pelayanan.....	18
2.1.5. Lokasi.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
3.1.1. Variabel Penelitian	27
3.1.1.1. Variabel Bebas (Independen Variabel)	27
3.1.1.2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)	27
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	28
3.2. Jenis dan Sumber data.....	29
3.2.1. Data Primer	29
3.2.2. Data Sekunder	30
3.3. Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel	31
3.4. Metode Pengumpulan data	32
3.4.1. Kuesioner	32

3.4.2. Dokumentasi	32
3.5. Metode Pengolahan Data.....	33
3.6. Metode Analisis Data	34
3.6.1. Analisis Kuantitatif	34
3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.6.3. Analisis Regresi Berganda.....	34
3.6.4. Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.6.5. Uji F	36
3.6.6. Uji t	37
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Warnet Inbox Jepara	40
4.1.2. Struktur Organisasi Pada Warnet Inbox Jepara	40
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.2.1. Jenis Kelamin.....	43
4.2.2. Umur	43
4.2.3. Pendidikan	44
4.2.4. Pekerjaan.....	45
4.3. Deskripsi Variabel	46
4.3.1. Variabel Harga	46
4.3.2. Variabel Fasilitas.....	48

4.3.3. Variabel Pelayanan	49
4.3.4. Variabel Lokasi	51
4.3.5. Variabel Kepuasan Konsumen	52
4.4. Analisis Data	54
4.4.1. Uji Validitas	54
4.4.2. Uji Reliabilitas	55
4.4.3. Analisis Regresi Berganda	56
4.4.4. Analisis Koefisien Determinasi	57
4.4.5. Uji F	58
4.4.6. Uji t	59
4.5. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.1. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Perkembangan Pengunjung Warnet Inbox Jepara	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1. Presentase Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2. Presentase Umur Responden	44
Tabel 4.3. Presentase Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4. Presentase Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5. Disribusi Jawaban Pada Variabel Harga	47
Tabel 4.6. Disribusi Jawaban Pada Variabel Fasilitas	48
Tabel 4.7. Disribusi Jawaban Pada Variabel Pelayanan	50
Tabel 4.8. Disribusi Jawaban Pada Variabel Lokasi	51
Tabel 4.9. Disribusi Jawaban Pada Variabel Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.10. Uji Validitas	54
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.12. Persamaan Regresi	56
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.14. Pengujian simultan (Uji F)	58
Tabel 4.15. Pengujian Parsial (Uji t)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	25
Gambar 3.1. Uji Simultan (uji F)	37
Gambar 3.2. Uji Parsial (uji t)	39
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Warnet Inbox Jepara	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nilai Validitas dan Reliabilitas SPSS.....	page 1
Kuesioner	page 4
Data Responden	page 7
r Tabel.....	page 9
t Tabel.....	page 10
F Tabel.....	page 11
Surat Keterangan Penelitian	